

Qui a peur de la concurrence ?

par **Simone BOS**, consultante indépendante en stratégie d'entreprise et affaires européennes*



Après plus de vingt ans de discussions au sein de l'Union européenne, la libéralisation totale des marchés postaux européens deviendra enfin réalité en 2011. Tous les secteurs, et les industries du service public en particulier, qui ont été forcés à la libéralisation par la politique européenne ont résisté à ce changement. Par nature, les propriétaires étatiques sont réticents à un tel changement, surtout dans des secteurs à fort coefficient de main d'œuvre, comme l'industrie postale, où toute évolution est politiquement sensible.

Les gouvernements, les opérateurs postaux historiques et les syndicats ont brandi la menace d'une disparition du service universel et le risque d'importantes pertes d'emplois pour retarder la libéralisation du marché postal. Un troisième argument, relativement nouveau, est venu s'y ajouter : le risque d'une diminution des volumes postaux. Qu'il me soit permis de présenter ici ma franche opinion sur ces trois arguments.

« On doit peut-être envisager une diminution du service universel afin qu'il reste abordable sans besoin de subventions. »

Le service universel menacé ? Je crois fortement que la libéralisation est le seul moyen de protéger le service universel car il en résulte un opérateur historique efficace et performant.

L'obligation de service universel n'est pas statique et doit être révisée régulièrement par les autorités compétentes, pour s'assurer qu'elle réponde bien aux besoins des consommateurs qui n'ont peut-être pas d'autre alternative pour acheminer leur courrier.

Que la qualité du service postal soit bonne et le prix abordable n'est pas synonyme de bon marché. On doit peut-être envisager une diminution du service universel afin qu'il reste abordable sans besoin de subventions. Est-ce un si gros

changement ? Oui, peut-être... Mais est-ce dangereux, injuste et impensable ? Non. Si de tels changements sont introduits progressivement dans le temps, ils ne posent pas de problème car les clients savent s'adapter – ils l'ont montré dans d'autres secteurs par le passé –, et il n'y a pas de raison que le secteur postal soit une exception.

Des pertes d'emplois importantes ?

Pour devenir performant dans ce secteur à fort coefficient de main d'œuvre, la mécanisation et l'automatisation sont essentielles et conduisent à des pertes d'emplois dans le secteur public. Mais en même temps, la libéralisation attire de nouveaux acteurs sur le marché, qui créent de nouveaux emplois dans des termes et conditions de travail différents. Il est donc erroné de penser que libéralisation et concurrence causent des pertes massives d'emplois ; en revanche, un marché mal orienté vers les clients, un manque d'innovation et d'efficacité mènent sûrement à des pertes massives et soudaines d'emplois, y compris sur un marché totalement monopolisé.

Des volumes postaux en baisse ?

Nous sommes tous d'accord pour dire qu'il est plus facile de libéraliser un marché en croissance qu'un marché en déclin. Malheureusement, il a fallu si longtemps pour se mettre d'accord sur la libéralisation (partielle) du marché postal européen, certains opérateurs postaux ont été si lents à accepter les réalités de l'efficacité commerciale en termes de services, de prix et d'innovation, qu'entretemps, Internet et les services de messagerie sont devenus des marchés à croissance rapide, faciles à offrir et à utiliser.

Beaucoup d'entreprises et de particuliers ont trouvé dans ces nouveaux médias des alternatives à la poste. Ce n'est pas la libéralisation mais le manque de produits postaux variés, adéquats et innovants qui a sans doute accéléré ce processus. Au lieu de réclamer plus de protection, les opérateurs devraient plutôt chercher à ralentir le fléchissement de leur activité en offrant à leurs clients des services plus innovants répondant mieux à leurs attentes. Au lieu

de s'arrêter aux menaces, ils devraient déceler les opportunités offertes par ces nouveaux médias, par exemple en tant que source de génération d'envois postaux.

Quelles qu'en soient les raisons, nous savons que les volumes postaux diminueront encore avec le temps. Ce fait devrait inciter les opérateurs à se préparer aux changements de façon opportune et efficace. Dans ce contexte, les responsables politiques et les régulateurs devraient garder l'esprit ouvert à une demande de l'opérateur pour un service universel plus restreint.

Les vraies menaces sur la concurrence

Maintenant que les marchés postaux européens sont partiellement libéralisés et qu'un délai pour la libéralisation totale a été consenti, le danger que les opérateurs et leurs gouvernements continuent à chercher d'autres moyens de bloquer la libéralisation est réel. L'exemption de TVA des opérateurs postaux dans beaucoup de pays de l'Union constitue une véritable barrière à l'entrée de nouveaux acteurs. L'accord gouvernemental sur les salaires minimaux nationaux garantis pour le secteur postal fait planer une autre menace sur la concurrence, surtout quand l'opérateur historique et le principal syndicat des employés postaux se mettent tous seuls d'accord. Nous espérons que les hommes politiques et les régulateurs donneront la priorité à ces questions, au bénéfice des clients.

Au final, il n'est jamais facile de vivre un changement important, mais après plus de vingt ans de discussions et de protectionnisme, il est temps que tous les acteurs du secteur postal acceptent, promeuvent et facilitent le changement, dans l'intérêt des clients, et en fin de compte, du secteur lui-même. La libéralisation est une opportunité et non pas une menace. Soyons maître de notre avenir plutôt que victime des circonstances !

* Simone Bos a été membre de POSTCOMM, le régulateur postal britannique ; elle a aussi été membre du Conseil d'administration de TNTPost, l'opérateur historique postal néerlandais, pendant une dizaine d'années.

POSTAL